

Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti TOS KUŘIM - OS, a.s. platné od 1.1.2021

1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti TOS KUŘIM - OS, a.s. (dále jen „všeobecné podmínky“) stanoví základní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služeb“) a postupy při uzavírání smluv o poskytování těchto služeb (dále jen „smluv“) mezi poskytovatelem společností TOS KUŘIM - OS, a.s., se sídlem Blanenská 1321/47, 664 34 Kuřim, IČ: 26231522, zapsané v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3474 (dále jen „poskytovatel“) a uživatelem (účastníkem) služby (dále jen „uživatel“) a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb.

2. Popis poskytovaných služeb

2.1. Službou se rozumí:

a) poskytování komunikačních a datových služeb uživatelům zprostředkováním přístupu ke službám sítě internet

b) hlasové služby prostřednictvím pevné telefonní linky

2.2. Poskytované služby jsou poskytovány v souladu se zákonem. Poskytovatel je povinen poskytovat služby nepřetržitě po všechny dny v roce za podmínek a výjimek stanovených právními předpisy.

2.3. Služby uvedené v čl. 2.1 písm. a) internet jsou poskytovány na území města Kuřimi v závislosti na pokrytí signálem.

Služby uvedené v čl. 2.1 písm. b) hlasové služby prostřednictvím pevné telefonní linky jsou poskytovány v areálu TOS Kuřim.

2.4. Služby se skládají z instalace a provozu.

2.5. Instalací se rozumí všechny nezbytné kroky vedoucí k připojení uživatele k síti poskytovatele. Jedná se jak o fyzickou instalaci zařízení a kabelů, tak o instalaci potřebného programového vybavení včetně jeho nezbytné konfigurace. Instalace končí předáním funkčních služeb uživateli.

2.6. Provozem se rozumí využívání či jen možnost využívání služeb uživatelem. Provoz začíná předáním funkčních služeb uživateli.

2.7. Síť poskytovatele bude realizovaná jako bezdrátová všesměrovými, směrovými či sektorovými vysílači, umístěnými na vybraných objektech, v bezlicenčním pásmu 2,4 GHz, 5,5 GHz a 10,5 GHz (dále jen „síť“).

2.8. V rámci objektů může být síť realizovaná kabelem UTP (100MBit ethernet, 1000Mbit gigabit ethernet) nebo pevnými telefonními rozvody.

3. Vznik smlouvy

3.1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem se uzavírá podle obchodního zákoníku. V případě, že je uživatelem spotřebitel, uzavírá se smlouva podle ustanovení občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách.

3.2. Pro uzavření smlouvy je uživatel povinen poskytnout poskytovateli nezbytné identifikační údaje a poskytovatel je oprávněn si ověřit správnost a pravdivost těchto údajů.

3.3. Poskytovatel je oprávněn uzavření smlouvy odmítnout, jestliže služby nelze z technických důvodů realizovat, uživatel má vůči poskytovateli dluh, je v likvidaci či na jeho osobu byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, nebo již v minulosti porušil všeobecné podmínky anebo uživatel, který žádá o poskytnutí služby, poskytl nesprávné nebo neúplné údaje poskytovateli.

4. Doba trvání a ukončení smlouvy

4.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nestanoví-li smlouva jinak.

4.2. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nevěstná, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.

- 4.3. Smlouvu lze měnit písemně číslovanými dodatky ke smlouvě podepsanými oběma smluvními stranami.
- 4.4. Převod povinností a práv uživatele na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem poskytovatele.
- 4.5. Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu
- služby uvedené v čl. 2.1 písm. a) internet s výpovědní lhůtou 3 měsíce, není-li dohodnuto jinak
 - služby uvedené v čl. 2.1 písm. b) telefon k poslednímu dni v měsíci, není-li dohodnuto jinak
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s výpovědní lhůtou tří měsíce bez udání důvodu.
- 4.7. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy včetně všeobecných podmínek. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. Za podstatné porušení smlouvy ze strany uživatele se vždy považují důvody, pro které je možno omezit nebo pozastavit dodávku služeb dle článku 5. Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele se považuje případ, kdy poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve smlouvě.
- 4.8. Uživatel má povinnost neprodleně po ukončení služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného poskytovatelem za účelem provozování služby. V případě, že tak neučiní do 30 kalendářních dnů po ukončení služby, má poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.
- 4.9. Zánikem smlouvy nezániká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezániká právo smluvní strany na náhradu škody nebo smluvní pokutu, byla-li smluvna. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

5. Omezení nebo pozastavení služby

- 5.1. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytované služby, jestliže uživatel neuhradil vyúčtování služby ani v náhradní lhůtě, uživatel připojil k síti koncové zařízení a jeho provoz síť ruší, uživatel poskytl nesprávné, nepravdivé nebo neúplné údaje poskytovateli v souvislosti se smlouvou o poskytování služby nebo odmítl prokázat správnost těchto údajů, uživatel jinak porušuje smlouvu, tyto všeobecné podmínky, či právní předpisy platné pro užívání sítě a služby.
- 5.2. Uživatel má právo požadovat, aby poskytovatel obnovil možnost používání služby do sedmi pracovních dnů poté, co uživatel odstraní důvody, pro které k omezení nebo pozastavení služby došlo.
- 5.3. Poskytovatel má právo omezit nebo pozastavit poskytování služby v případě rozhodnutí orgánů ČR v období mimořádné situace, z důvodů důležitého obecného zájmu, ze závažných technických důvodů, a stanoví-li tak právní předpis.

6. Cena za služby

- 6.1. Uživatel je povinen zaplatit poskytovateli úhradu za poskytnuté služby podle aktuálního ceníku služeb nejpozději do data splatnosti uvedeného na vyúčtování. Vyúčtováním se rozumí vystavení faktury - daňového dokladu, v elektronické nebo papírové podobě dle výběru účastníka, který zahrnuje poplatky účtované na základě Smlouvy a všeobecných podmínek účastníkovi a to za období jednoho měsíce, pokud není dále stanoveno jinak.
- 6.2. Služby uvedené v čl. 2.1 písm. a) internet a v čl. 2.1 písm. b) telefon jsou splatné vždy do 14-ti dnů od vystavení, pokud není stanoveno jinak.
- 6.3. Poskytovatel si účtuje jednorázovou nevratnou úhradu za instalaci. Výše úhrady za instalaci je stanovena podle ceníku a náročností instalace a hradí se po dokončení instalace. Uživatel, jemuž bylo poskytování služby omezeno, pozastaveno nebo zrušeno, při případném obnovení služby již úhradu za instalaci nehradí, a to za předpokladu, že nebyla předchozí instalace zařízení zrušena nebo změněna a je možné ji použít.
- 6.4. Uživatel úhrady platí hotově nebo bankovním převodem.
- 6.5. Informace o cenách jsou k dispozici v sídle poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele. V případě, že dojde ke změně cenových předpisů nebo ke změně právních předpisů spojených s poskytováním služeb, má poskytovatel právo měnit cenu služby oznámením uživateli. V ostatních případech má poskytovatel oprávnění změnit cenu služby oznámením uživateli týden

předem. V případě, že uživatel z důvodu změny ceny smlouvu vypoví, bude mu účtována až do ukončení smlouvy cena dle původního ceníku.

6.6. Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn uživateli účtovat smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

6.7. V případě prodlení uživatele s úhradou za poskytnuté služby je uživatel povinen uhradit vedle dlužné částky, zákonných úroků z prodlení a smluvní pokuty podle bodu 6.6 též veškeré náklady poskytovatele spojené s uplatněním jeho pohledávky za uživatelem.

7. Technické závady a odpovědnost za škodu

7.1. Technické závady a závady připojení (dále jen „závady“) může uživatel ohlásit telefonicky na číslech uvedených na webových stránkách poskytovatele anebo e-mailem na adrese helpesk@tos-kurim.cz.

7.2. Závady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele je poskytovatel povinen odstranit ve lhůtě nejpozději do 2 pracovních dnů.

7.3. Nepodaří-li se odstranit závady do 2 pracovních dnů po jejich oznámení uživatelem, má uživatel právo uplatnit přiměřenou slevu z ceny služby.

7.4. Poskytovatel neodpovídá za závady mimo jeho síť. Jedná-li se o závadu mimo síť poskytovatele, je povinen učinit nezbytné kroky pro urychlené odstranění závady.

7.5. Poskytovatel není povinen uhradit uživateli škody v důsledku neposkytnutí služby.

7.6. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu do sítě uživatelem ani za vady vzniklé v důsledku používání nesprávného koncového zařízení. V těchto případech poskytne uživatel poskytovateli náhradu za škodu mu takto způsobenou.

7.7. Poskytovatel není povinen odstraňovat závady na zařízení ve vlastnictví uživatele nebo třetí osoby.

8. Povinnosti a oprávnění uživatele

8.1. Uživatel bude užívat služby v souladu s těmito všeobecnými podmínkami, s platnými právními předpisy a nebude zneužívat připojení k síti.

8.2. Uživatel je povinen oznámit poskytovateli závady technického a provozního charakteru související s poskytovanými službami.

8.3. Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do instalace sítě bez předešlého písemného souhlasu poskytovatele.

8.4. Uživatel je povinen do 8 dnů písemně nebo elektronicky informovat poskytovatele o všech změnách a zejména o změnách identifikačních údajů.

9. Povinnosti a oprávnění poskytovatele

9.1. Poskytovatel je povinen oznámit uživateli omezení, přerušení nebo nepravdivosti v poskytování služby, pokud jsou provozovateli tyto skutečnosti známy předem.

10. Reklamac

10.1. Reklamac na vyúčtování a reklamac na poskytovanou službu včetně odchylek (dále jen „reklamac“) může uživatel ohlásit písemně na adresu poskytovatele nebo e-mailem na adrese helpdesk@tos-kurim.cz.

10.2. Reklamac má uživatel právo uplatnit do dvou měsíců od doručení vyúčtování za poskytovanou službu nebo od poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamac do 30 dnů. Podání reklamac nemá na úhradu ceny v plné výši za poskytnuté služby odkladný účinek.

10.3. V případě, že se prokáže neoprávněnost vyúčtování ceny, je poskytovatel povinen vrátit přeplatek nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamac.

10.4. Veškeré reklamac musí být uplatněny písemně nebo elektronicky. Reklamac uplatněná telefonicky musí být do tří dnů uplatněna písemně nebo elektronicky.

10.5. V případě reklamac služby, při níž nebude zjištěna vada, je uživatel povinen uhradit poskytovateli skutečně vynaložené a řádně doložené náklady na vyřízení této reklamac.

11. Ochrana osobních údajů

11.1. Přistoupením k těmto smluvním všeobecným podmínkám uživatel fyzická osoba

nepodnikatel dává souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště, emailová adresa a telefonní číslo. Je-li uživatel fyzickou osobou podnikatelem, dává přistoupením k těmto smluvním podmínkám souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, identifikační číslo, místo podnikání, bydliště, emailová adresa a telefonní číslo. Je-li uživatelem právnická osoba, dává souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu obchodní firma, případně název, identifikační číslo, sídlo této právnické osoby, emailová adresa a telefonní číslo. Uživatel dále souhlasí s tím, že poskytovatel může tyto údaje zpracovávat pro potřeby poskytování služby a že je může použít ke svým marketingovým účelům.

11.2. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat výše uvedené osobní údaje za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Smluvní vztahy upravující poskytování služby dle těchto všeobecných podmínek se řídí právním řádem České republiky.

12.2. Všechny spory vzniklé ze smlouvy o poskytování služeb budou rozhodovány věcně a místně příslušným správním orgánem nebo u soudu místně příslušného dle sídla poskytovatele; a to i v případě zániku této smlouvy.

12.3. Vyúčtování a jiná sdělení zasílána uživateli budou v případě nevyzvednutí považované za doručené v souladu s příslušnými ustanovením občanského zákoníku.

12.4. Poskytovatel má právo měnit tyto všeobecné podmínky a smlouvu za předpokladu, že jejich změnu zveřejní nejméně jeden měsíc předem. Nebude-li uživatel nové znění všeobecných podmínek akceptovat, může smlouvu bez sankce vypovědět dle článku 4.5.